

Современный клиентский сервис: лучшие практики

Для успеха в современной сервисной экономике мало одного желания стать клиентоориентированной компанией. Клиентский сервис как никогда ранее становится важнейшим условием выживания в условиях жесточайшей конкуренции и ключевым способом дифференциации продуктов и услуг компании.

Как организовать идеальный сервис и монетизировать впечатления клиентов? Какие лучшие практики организации клиентского сервиса уже используют передовые компании на рынке? Как сделать обратную связь от клиента главным ресурсом развития бизнеса? Ответы на эти и другие вопросы вы получите, посетив наш семинар.

Внимание! Вы можете посетить полный курс [Директор по клиентскому сервису. Организация сервиса на предприятии](#)»

Расписание

Город: Москва

Дата:

- 20 августа `19
- 12 ноября `19
- 11 февраля `20
- 13 мая `20
- 11 августа `20

В результате обучения вы:

- узнаете, как построить современный клиентский сервис в своей компании
 - изучите способы монетизации впечатлений клиентов
 - научитесь использовать матрицу сервисных сценариев для улучшения бизнес-процессов
 - сможете рассчитать ключевые метрики клиентского сервиса
 - освоите приемы работы с претензиями и жалобами клиентов
-

Программа семинара

Клиентский опыт как ключевая ценность сервисной экономики

- 3 способа монетизации впечатлений клиентов
- 5 точек опоры лучшего клиентского сервиса
- 7 главных принципов актуального сервиса
- Особенности организации клиентского сервиса в B2B и B2C

Матрица сервисных сценариев

- Путь клиента в компании: до, во время заключения сделки и после
- Сервисные сценарии. Этапы взаимодействия клиента с компанией
- 100 точек касания и организация работы с ними
- Как определить проблемные зоны в сервисе и улучшить бизнес-процессы

Практикум «Разработка матрицы сервисных сценариев для вашей компании»

Организация сервиса на предприятии

- Как внедрить клиентоориентированный подход в компании: с чего начать и как продолжить
- Функционал директора по клиентскому сервису в компании
- Система показателей качества клиентского сервиса
- Клиент всегда прав?

Практикум «Ключевые метрики клиентского сервиса: преимущества и недостатки»

Управление претензиями и жалобами клиентов

- Жалоба как подарок и как извлечь выгоду из жалоб и претензий клиентов
- 10 основных причин возникновения претензий
- Алгоритм обработки возражений клиента в общении. 5 шагов для перевода эмоций в конструктивное русло
- Особенности работы с письменной претензией

Практикум:

- Управление претензией клиента
- Работа с претензией по электронной почте

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **13400 руб.** с учетом всех налогов.

В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
 - Кофе-паузы
 - [Сертификат Moscow Business School](#)
 - [Удостоверение о повышении квалификации*](#)
 - [Диплом о профессиональной переподготовке**](#)
-

Преподаватели семинара

- **Верченко Василий Александрович**

Кандидат экономических наук, эксперт-практик в области деловых коммуникаций, бизнес-тренер, консультант